

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΕΝΙΑΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

20 25 - 20 26

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Πέμπτη, 21 Μαΐου 2026


ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογία και Εργαστήρια Εστιατορικής Τέχνης
(Π/Κ)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : xe202

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄: Αποτελείται από δώδεκα (12) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

- 1) Να γράψετε τα τέσσερα (4) είδη εξοπλισμού που εντοπίζετε στην φωτογραφία και μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος ενός κρασιού. (4 μονάδες)



α) **Ανοικτήρι κρασιού**

β) **Πετσέτα**

γ) **Πιατάκι**

δ) **Σαμπανιέρα**

- 2) Να σημειώσετε με (✓) στον παρακάτω πίνακα, το αντιπροσωπευτικό υλικό που αντιστοιχεί σε κάθε παρασκευή φλαμπέ.

(4 μονάδες)

ΕΙΔΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΩΝ	ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ			
	Σπασμένοι κόκκοι πιπεριού	Μανιτάρια σε φέτες	Λεπτές λωρίδες από μοσχάρι	Ξηρό βερμούτ
Steak Diane		✓		
Scampi a la Boulevard				✓
Boeuf Stroganoff			✓	
Steak au Poivre	✓			

3) Να συνδέσετε τις εικόνες (ΣΤΗΛΗ Α΄), με τις σωστές περιγραφές τους (ΣΤΗΛΗ Β΄):
(4 μονάδες)

	ΣΤΗΛΗ Α΄		ΣΤΗΛΗ Β΄
1.		A.	Είναι σημαντικό να πραγματοποιείται πριν από το σερβίρισμα του επιδορπίου.
2.		B.	Κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας, ο τραπεζοκόμος πρέπει να εκτελεί το σερβίρισμα με δεξιτεχνία.
3.		Γ.	Πραγματοποιείται με τη χρήση ενός μικρού δίσκου.
4.		Δ.	Σημαντικό στοιχείο αυτής της διαδικασίας, είναι η σωστή τοποθέτηση των μαχαιροπίρουνων για αποφυγή ατυχημάτων.
		E.	Μπορεί να είναι σε κανονική ή αναστραμμένη θέση.

ΣΤΗΛΗ Α΄:	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β΄:	E	A	Δ	B

- 4) Να συμπληρώσετε τα κενά στην πιο κάτω πρόταση, χρησιμοποιώντας στον κατάλληλο γραμματικό τύπο κάποιες από τις ακόλουθες λέξεις: **τραπεζοκόμος, προσόντα, καθαριότητα, επαγγελματισμός, εξοπλισμός, αντικείμενο, καθήκοντα.** (4 μονάδες)

Η προετοιμασία του εστιατορίου περιλαμβάνει την **καθαριότητα** των χώρων, την ετοιμασία του **εξοπλισμού**, την προμήθεια των υλικών και την τοποθέτηση κάθε **αντικειμένου** στη σωστή του θέση. Είναι πολύ σημαντικό όλες οι απαραίτητες εργασίες να καταγράφονται και να ανατίθενται στο προσωπικό υπεύθυνα, για να μπορεί ο καθένας να εκτελεί τα **καθήκοντα** με υπευθυνότητα, ευσυνειδησία και αποτελεσματικότητα.

- 5) Να απαντήσετε εάν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές (Σ)** ή **Λανθασμένες (Λ)**: (4 μονάδες)

	Σ/Λ
Όλοι οι τραπεζοκόμοι που εργάζονται σ' ένα εστιατόριο, πρέπει να είναι σε θέση να πάρουν μια παραγγελία φαγητού και ποτού.	Σ
Σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις, οι πελάτες ενός εστιατορίου παραγγέλλουν το φαγητό και τα ποτά τους στην κουζίνα.	Λ
Ο τραπεζοκόμος πρέπει να εκδίδει πάντοτε δελτίο παραγγελίας φαγητών και ποτών.	Σ
Στην περίπτωση που η μέθοδος σερβιρίσματος είναι μπουφέ, τότε ο τραπεζοκόμος συντάσσει μια γενική παραγγελία για όλους τους πελάτες.	Λ

- 6) Να αναφέρετε τέσσερα (4) είδη διάταξης τραπεζιών για μία δεξίωση, σε μία τραπεζαρία. (4 μονάδες)

Διαρρύθμιση αίθουσας- διάταξη τραπέζιων στην τραπεζαρία

1. Τραπέζι οβάλ
2. Τραπέζι ορθογώνιο
3. Τραπέζι T
4. Τραπέζι Π
5. Τραπέζι σε σχήμα πετάλου

- 6. Τραπέζι Ε
- 7. Τραπέζι σε σχήμα κτένας

7) Να περιγράψετε σε συντομία τις ακόλουθες λέξεις ή φράσεις.

(4 μονάδες)

- 1. **Head table:** Το κεντρικό τραπέζι όπου κάθονται τα τιμώμενα πρόσωπα μιας εκδήλωσης.
- 2. **Carving station:** Τμήμα / χώρος τεμαχισμού.
- 3. **Open bar:** Είναι η διάθεση οινοπνευματωδών και μη ποτών χωρίς επιπλέον χρεώσεις σε μια δεξίωση.
- 4. **Wedding reception:** Η δεξίωση ενός γάμου.

8) Να γράψετε τι είναι το «Μνημόνιο Ελέγχου Δεξιώσεων».

(4 μονάδες)

Έντυπο που περιλαμβάνει όλες τις λεπτομέρειες μιας εκδήλωσης (μενού, ωράρια, χώρους, εξοπλισμό, ειδικές απαιτήσεις) και εκδίδεται από τον υπεύθυνο εκδηλώσεων ώστε να ενημερώνονται με ακρίβεια όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

9) Να αντιστοιχήσετε τα σκεύη (ΣΤΗΛΗ Α'), με τη σωστή διαδικασία που περιγράφεται σχετικά με την τοποθέτηση ή την απόσυρσή τους από το τραπέζι (ΣΤΗΛΗ Β').

(4 μονάδες)

	ΣΤΗΛΗ Α'		ΣΤΗΛΗ Β'
1.	Ποτήρια	Α.	Τοποθετούνται με τη ράχη τους προς το τραπεζομάντιλο. Να κρατιούνται ελαφρά από το κέντρο.
2.	Πιάτα	Β.	Να κρατιούνται από το εξωτερικό χείλος κατά την τοποθέτηση τους στο τραπέζι.
3.	Μαχαίρια	Γ.	Να μεταφέρονται πάνω σε μικρό δίσκο και να κρατιούνται από το πόδι τους.
4.	Πιρούνια και κουτάλια	Δ.	Να κρατιούνται από τη λαβή τους και να μεταφέρονται με το πιατάκι τους.
		Ε.	Τοποθετούνται με την κόψη προς τα αριστερά. Να κρατιούνται ελαφρά από τη λαβή τους.

ΣΤΗΛΗ Α:	1	2	3	4
ΣΤΗΛΗ Β:	Γ	Β	Ε	Α

10) Να απαντήσετε στις πιο κάτω ερωτήσεις, επιλέγοντας/κυκλώνοντας 1 (μια) σωστή απάντηση από κάθε πεδίο:

(4 μονάδες)

α) Η αναγνώριση και ο κατάλληλος χειρισμός των παραπόνων των πελατών συμβάλλει κυρίως:

- I. **Στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης και στη δημιουργία θετικής εμπειρίας για τον πελάτη.**
- II. Στον καλύτερο καταμερισμό των αρμοδιοτήτων του προσωπικού κατά τις ώρες αιχμής.
- III. Στη μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης μέσω καλύτερου προγραμματισμού.
- IV. Στην τυποποίηση των διαδικασιών εξυπηρέτησης για όλους τους πελάτες με τον ίδιο τρόπο.

β) Η ύπαρξη και εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων και εισηγήσεων πελατών αποσκοπεί κυρίως:

- I. **Στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων, στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών.**
- II. Στην καταγραφή των προβλημάτων που προκύπτουν, χωρίς απαραίτητα να απαιτείται η άμεση επίλυσή τους.
- III. Στη διαμόρφωση ενιαίας πολιτικής πωλήσεων, για όλες τις επιχειρήσεις του ίδιου κλάδου.
- IV. Στον έλεγχο της απόδοσης του προσωπικού αποκλειστικά μέσω των σχολίων των πελατών.

11) Να αναφέρετε τα τέσσερα (4) είδη των επιδορπίων ποτών.

(4 μονάδες)

1. Διάφορα ενδυναμωμένα κρασιά: κουμανταρία, πόρτ, σιέρι και γλυκά βερμούτ.
2. Διάφορα είδη λικέρ όπως αμυγδάλου, πορτοκαλιού και διαφόρων άλλων φρούτων.
3. Διάφορα είδη λικέρ με βάση την κρέμα με καφέ και αλκοόλ (Baileys).
4. Διάφορα είδη κονιάκ / μπιράντι.

12) Να απαντήσετε εάν οι πιο κάτω δηλώσεις είναι **Σωστές (Σ)** ή **Λανθασμένες (Λ)**:
(4 μονάδες)

Σ/Λ

1.	Η γνώση των χαρακτηριστικών των κρασιών, έχει σημασία μόνο σε εστιατόρια υψηλής γαστρονομίας.	Λ
2.	Ο τραπεζοκόμος μπορεί κατά τη λήψη παραγγελιών, να συμβάλει στην αύξηση των πωλήσεων μέσω εισηγήσεων συγκεκριμένων φαγητών και ποτών.	Σ
3.	Η γνώση των φαγητών του μενού, επιτρέπει στον τραπεζοκόμο να εξηγεί τη σύστασή τους και τον τρόπο παρασκευής τους στους πελάτες.	Σ
4.	Η λήψη παραγγελιών φαγητών και ποτών, περιορίζεται μόνο στην καταγραφή των επιλογών του πελάτη.	Λ

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

13) Τα φλαμπέ απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή, καθώς η παρασκευή τους γίνεται μπροστά στον πελάτη ο οποίος παρατηρεί κάθε λεπτομέρεια. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:



α) Να καταγράψετε και να επεξηγήσετε τέσσερα (4) λάθη ή παραλείψεις που εντοπίζετε στην πιο πάνω εικόνα, η οποία αφορά στη διαδικασία παρασκευής φλαμπέ σε ένα εστιατόριο. (4 μονάδες)

- 1. Ανάβει τη φλόγα με λάθος τρόπο (χρησιμοποιεί σπύρτο).** Το ανάμμα του φλαμπέ με σπύρτο δεν είναι επαγγελματική ούτε ασφαλής πρακτική. Σε χώρους εστίασης η φλόγα δημιουργείται σωστά με το τράβηγμα του τηγανιού.
- 2. Ο εργαζόμενος είναι ατημέλητος.** Η εμφάνιση δεν είναι προσεγμένη, είναι αχτένιστος με τα μανίκια τραβηγμένα πάνω, κάτι που δεν ταιριάζει με την εικόνα που πρέπει να έχει το προσωπικό όταν εκτελεί διαδικασίες μπροστά σε πελάτες.
- 3. Χρησιμοποιεί πιρούνι αντί για λαβίδα.** Το πιρούνι δεν είναι κατάλληλο εργαλείο για τον χειρισμό των υλικών στο φλαμπέ καθώς γδέρνει το τηγάνι. Η λαβίδα προσφέρει καλύτερο έλεγχο και ασφάλεια.

4. **Ακατάστατος πάγκος εργασίας.** Ο πάγκος και το τρόλεϊ είναι γεμάτα από ανοργάνωτο εξοπλισμό, κάτι που αυξάνει τον κίνδυνο ατυχημάτων και δε συνάδει με σωστή επαγγελματική πρακτική.
5. **Ακάλυπτα υλικά κάτω από τον πάγκο.** Εφόσον έχουν τοποθετηθεί κάποια από τα υλικά κάτω από το τρόλεϊ το οποίο διαθέτει 2 επίπεδα, αυτά τα υλικά πρέπει να είναι καλυμμένα για λόγους υγιεινής και ασφάλειας.
6. **Η εστία πάνω στην οποία γίνεται το φλαμπέ είναι λερωμένη.** Αυτό δεν είναι αποδεκτό σε επαγγελματικό περιβάλλον. Μια καθαρή εστία είναι απαραίτητη τόσο για λόγους υγιεινής όσο και για την ασφάλεια, ειδικά όταν χρησιμοποιείται ανοιχτή φλόγα.
7. **Δεν υπάρχουν πιάτα για την τοποθέτηση του εξοπλισμού.** Ο εξοπλισμός ακουμπά απευθείας στη ξύλινη επιφάνεια.

Εάν ο μαθητής/η μαθήτρια εντοπίσει κάποιο άλλο λάθος ή παράλειψη στην εικόνα, να θεωρηθεί σωστό.

β) Οι «**Crêpes Suzette**», είναι ένα από τα πιο διάσημα και κλασικά πιάτα στον κόσμο και στα φημισμένα εστιατόρια η παρασκευή τους γίνεται μπροστά στους πελάτες. Πιο κάτω σας δίνονται οκτώ (8) βασικά υλικά, τα οποία χρειάζονται για την παρασκευή του συγκεκριμένου πιάτου. Να συμπληρώσετε τον πιο κάτω πίνακα επιλέγοντας μία (1) από τις τρεις (3) περιγραφές, για κάθε υλικό, η οποία είναι και η σωστή.

(4 μονάδες)

A/A	Ποσότητα υλικών	A´	B´	Γ´
1.	4 τεμάχια	Νόστιμες τηγανίτες	Ειδικές βάφλες	<u>Λεπτές κρέπες</u>
2.	25 gr.	Κρέμα γάλακτος	<u>Βούτυρο</u>	Ελαιόλαδο
3.	50 gr.	<u>Ζάχαρη</u>	Μέλι	Γλυκαντικό
4.	100 ml.	Χυμό Λάιμ	<u>Χυμό πορτοκαλιού</u>	Χυμό μάνγκο
5.	50 ml.	Χυμό κούμ - κουάτ	Χυμό πράσινου μήλου	<u>Χυμό λεμονιού</u>

6.	30 ml.	<u>Grand marnier</u>	Triple sec	Cointreau
7.	30 ml.	Αρωματικό ούισκυ	<u>Μπράντι</u>	Ρακί με γεύση πορτοκαλιού
8.	Οκτώ (8) κύβοι ζάχαρης	<u>Τριμμένοι σ' ένα Πορτοκάλι</u>	Τριμμένοι σ' ένα Μανταρίνι	Τριμμένοι σ' ένα Μικρό πεπόνι

1	2	3	4	5	6	7	8
Γ	Β	Α	Β	Γ	Α	Β	Α

- 14) Η κράτηση μιας δεξίωσης, γίνεται αρκετές μέρες ή μήνες πριν από την εκτέλεσή της. Ο διοργανωτής πρέπει να αποσαφηνίσει όλες τις πληροφορίες, ώστε να μη δημιουργηθεί παρεξήγηση από κάποιο αδιευκρίνιστο σημείο. Πιο κάτω παρατηρούμε ένα έντυπο εκδήλωσης από κάποιο ξενοδοχείο. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:

ΕΝΤΥΠΟ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ / FUNCTION FORM		
ΟΝΟΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ: / NAME OF THE HOTEL: ΑΦΡΟΔΙΤΗ		
ΕΚΔΗΛΩΣΗ / FUNCTION/BANQUET: ΓΑΜΟΣ		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE: 15/08/2027		
ΩΡΑ / HOUR: 19:00 - 23:00		
ΑΙΘΟΥΣΑ / LOCATION: ΑΤΡΙΟΝ		
Αρ. ΑΤΟΜΩΝ / No PERSONS: 250 ΕΝΗΛΙΚΕΣ - 50 ΠΑΙΔΙΑ		
ΜΕΝΟΥ / MENU	ΟΡΕΚΤΙΚΑ ΠΟΤΑ APERITIFS	ΠΟΤΑ-ΚΡΑΣΙΑ DRINKS-WINES
AP 2		ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ ΠΟΤΑ ΚΑΙ ΚΡΑΣΙΑ
ΟΡΧΗΣΤΡΑ / ORCHESTRA:		
ΟΜΙΛΙΕΣ / SPEECH:		
ΤΡΑΠΕΖΙΑ / TABLE PLAN: ΝΑΙ. ΤΟ ΠΛΑΝΟ ΘΑ ΤΟ ΦΕΡΟΥΝ ΜΙΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΠΡΙΝ		
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ / TECHNICAL INSTALLATION:		
ΒΕΣΤΙΑΡΙΟΝ / CLOAKROOM:		
ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ / DECORATION:		
ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ / PHOTOGRAPHS: ΘΑ ΒΓΑΛΟΥΝ ΜΟΝΟΙ ΤΟΥΣ		
ΙΔΙΑΙΤΕΡΕΣ ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ / PREFERENCES: ΟΙ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΙ ΝΑ ΦΟΡΟΥΝ ΑΣΠΡΑ ΓΑΝΤΙΑ		
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ / ACCOUNT TO:		
ΑΠΟΣΤΟΛΗ Λ/ΣΜΟΥ / ACCOUNT SENT:		
ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ / DEPOSIT: €1000,00		
ΠΛΗΡΩΜΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ / ACCOUNT PAID:		

α) Ένα ζευγάρι αποφασίζει να κλείσει το γάμο του στο ξενοδοχείο «**ΑΦΡΟΔΙΤΗ**» στο οποίο εργάζεστε. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης σας δίνουν τις ακόλουθες πληροφορίες:

Ο **γάμος** θα γίνει στις **15.08.2027** στην αίθουσα «**ΑΤΡΙΟΝ**», κάτω από το λόμπι του Ξενοδοχείου. Θα δώσουν **€1000,00** προκαταβολή. Έχουν διαλέξει το **μενού «αρ. 2»** και το **πακέτο των απεριόριστων ποτών και κρασιών. Το πλάνο των τραπεζιών θα το φέρουν μία εβδομάδα πριν από τη δεξίωση.** Το δείπνο θα αρχίσει η ώρα **19:00 και θα τελειώσει η ώρα 23:00.** Τα συνολικά άτομα θα είναι **250 ενήλικες και 50 παιδιά κάτω των 12.** Επίσης, θέλουν όλοι οι σερβιτόροι να φορούν **άσπρα γάντια** κατά τη διάρκεια της δεξίωσης. **Δεν επιθυμούν να κλείσουν φωτογράφο καθώς θα βγάλουν φωτογραφίες μόνοι τους.** Να καταχωρήσετε όλες τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί στο παραπάνω έντυπο εκδήλωσης. Στα σημεία που δεν έχετε πληροφόρηση να μη σημειώσετε κάτι.

(6 μονάδες - 0.5 μον. για κάθε σημείο, σύνολο 12 σημεία)

β) Το έντυπο διαρρύθμισης αίθουσας για δεξίωση, εκτυπώνεται σε τρία (3) αντίγραφα τα οποία αποστέλλονται σε διαφορετικούς αποδέκτες για συγκεκριμένους λόγους. Το πρώτο αντίγραφο, προωθείται στον Διευθυντή δεξιώσεων για σκοπούς αναφοράς. Να κατονομάσετε που καταλήγουν τα υπόλοιπα δύο (2) αντίγραφα και να εξηγήσετε τον λόγο για τον οποίο προωθούνται στους αντίστοιχους αποδέκτες. (2 μονάδες)

1. Το δεύτερο αντίγραφο σε αυτούς που διοργανώνουν τη δεξίωση, για να ξέρουν πού θα καθίσουν οι καλεσμένοι τους.
2. Το τρίτο αντίγραφο στην είσοδο της αίθουσας, για να ξέρουν οι καλεσμένοι πού θα καθίσουν.

15) Το «**Αναλυτικό πρόγραμμα καθηκόντων**» των τραπεζοκόμων, ετοιμάζεται από τον Εστιάρχο με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:

Εικόνα 1

Αναλυτικό πρόγραμμα καθηκόντων τραπεζοκόμων

Date:	02/02 -08/02 2026	2 Feb	3 Feb	4 Feb	5 Feb	6 Feb	7 Feb	8 Feb
Name:	Position	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
A.P	H/W	13:00- 22:00	13:00- 22:00	13:00- 22:00	13:00- 22:00	<u>AL</u>	<u>AL</u>	<u>AL</u>
C.L	H/W	08:00- 18:00	08:00- 18:00	OFF	08:00- 18:00	08:00- 18:00	OFF	08:00- 18:00
D.C	Waiter	<u>ML</u>	<u>ML</u>	<u>ML</u>	<u>ML</u>	<u>ML</u>	<u>ML</u>	<u>ML</u>
H.K	Waiter	08:00- 18:00	08:00- 18:00	08:00- 18:00	OFF	<u>Training</u>	08:00- 18:00	OFF
S.A	Waiter	OFF	OFF	14:00- 23:00	14:00- 23:00	14:00- 23:00	14:00- 23:00	14:00- 23:00
P.F	Waiter	<u>SL</u>	<u>SL</u>	<u>SL</u>	14:00- 23:00	14:00- 23:00	14:00- 23:00	14:00- 23:00

α) Να εξηγήσετε σε συντομία, την έννοια των επιπλέον πληροφοριών που είναι υπογραμμισμένες στο αναλυτικό πρόγραμμα (**Εικόνα 1**) και αφορούν ορισμένα από τα μέλη του προσωπικού του εστιατορίου.

(4 μονάδες)

1. **AL:** Annual Leave (Ετήσια Άδεια) Το προσωπικό δικαιούται για ένα συγκεκριμένο αριθμό ημερών πληρωμένη άδεια ανάπαυσης.
2. **ML:** Maternity Leave (Άδεια μητρότητας) Το προσωπικό (κοπέλες) δικαιούται για ένα συγκεκριμένο αριθμό ημερών πληρωμένη άδεια μητρότητας.
3. **Training:** (Εκπαίδευση) Το προσωπικό λαμβάνει μέρος σε διάφορα επιμορφωτικά σεμινάρια.
4. **SL:** Sick Leave (Αναρρωτική άδεια) Το προσωπικό δικαιούται πληρωμένη αναρρωτική άδεια για ένα συγκεκριμένο αριθμό ημερών.

β) Υπάρχουν δύο (2) βασικά είδη ωραρίων, τα οποία εργάζεται το προσωπικό ενός εστιατορίου. Να τα αναφέρετε και να τα επεξηγήσετε .

(4 μονάδες)

1. **Συνεχής υπηρεσία τραπεζοκόμου (Full time service):** Μπορεί να ξεκινήσει οποιαδήποτε ώρα της ημέρας με ενιαίο ωράριο, π.χ. 07:00-15:00 ή 13:00-23:00.
2. **Διακεκομμένη υπηρεσία τραπεζοκόμου (Split service):** Εργασία σε δύο χρονικά διαστήματα, π.χ. 12:00-15:00 για το μεσημεριανό γεύμα και 19:00-23:00 για το βραδινό δείπνο.

- 16) Η έκδοση και η παρουσίαση ενός λογαριασμού σε ένα εστιατόριο, προϋποθέτει ότι πρέπει να αναγράφονται πιστά ορισμένα στοιχεία, ώστε η επιχείρηση να είναι νομικά και ηθικά καλυμμένη απέναντι στον νόμο και στους πελάτες της. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα:

"ΤΟ ΑΡΤΙΟΝ"				
Λεμεσός - Κύπρος				
Αρ. Επιχείρησης: 628615				
Α/Α 2015 15/10/2026				
ΑΡ. ΑΤΟΜΩΝ 2		ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΟΥ 16		
ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΓΗΤΩΝ/ΠΟΤΩΝ	ΠΟΣΟ	Φ.Π.Α %
2	30,00 €	Βοδινό φιλέτο με μανιτάρια	60,00 €	9%
2	5,00 €	Σαλάτα με ρόδι ατομική	10,00 €	9%
1	20,00 €	Ξυριστέρι τοπικό μπουκάλι	20,00 €	9%
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α			90,00 €	
Φ.Π.Α			0,00 €	
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ			2,00 €	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			92,00 €	
ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ!				
"ΤΟ ΗΛΙΟΒΑΣΙΛΕΜΑ"				

α) Να εντοπίσετε και να καταγράψετε πέντε (5) σημαντικά λάθη ή παραλείψεις που παρατηρούνται στον πιο πάνω εκδομένο λογαριασμό, σε σχέση με την αναγραφή των στοιχείων. (5 μονάδες)

1. Η διεύθυνση της επιχείρησης είναι ελλιπής.
2. Δεν υπάρχει αριθμός ΦΠΑ της επιχείρησης.
3. Υπάρχει αριθμός επιχείρησης κάτι που δεν υφίσταται.
4. Δεν αναγράφεται αριθμός τραπεζιού.
5. Δεν εμφανίζεται το συνολικό ποσό χωρίς Φ.Π.Α και ξεχωριστά η χρέωση ΦΠΑ σε ποσό.
6. Υπάρχει γενικό σύνολο το οποίο συμπεριλαμβάνει φόρο εισοδήματος.
7. Αναγράφεται αριθμός δωματίου πελάτη ενώ δεν είναι εστιατόριο ξενοδοχείου.
8. Αναγράφεται φόρος εισοδήματος, ενώ δεν θα έπρεπε να περιλαμβάνεται.
9. Υπάρχει διπλή επωνυμία της επιχείρησης.

β) Να αναφέρετε τρεις (3) λόγους οι οποίοι, κατά την άποψη σας, εάν τηρηθούν από το προσωπικό ενός εστιατορίου, μπορούν να συμβάλουν στην αύξηση των φιλοδωρημάτων των πελατών. (3 μονάδες)

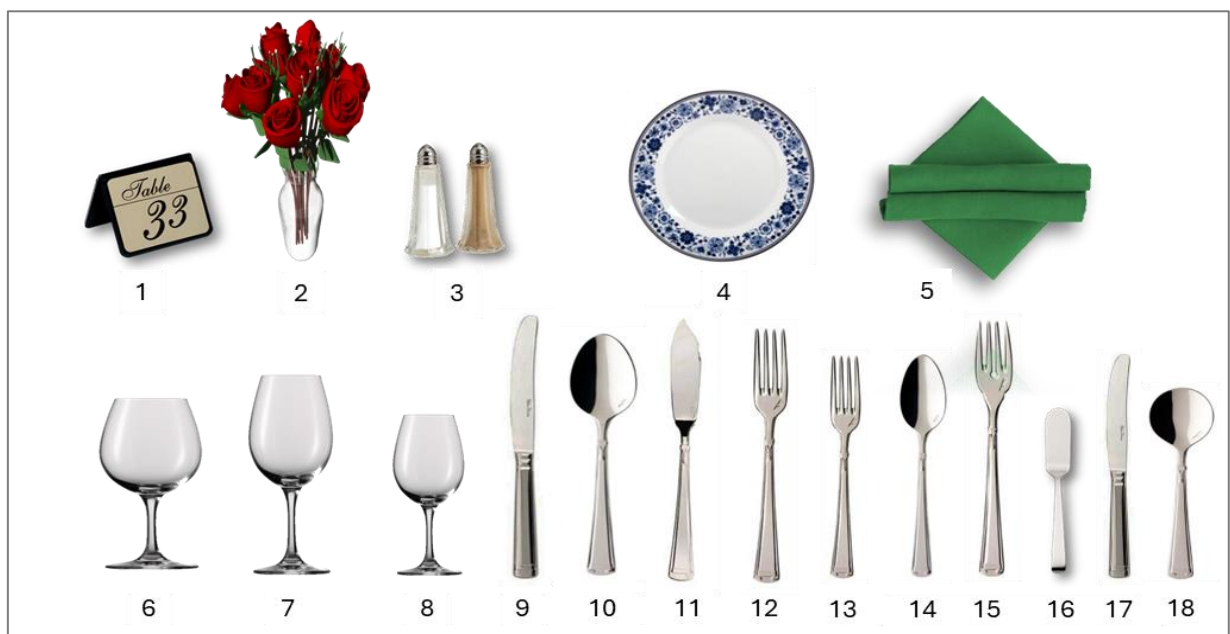
1. Ευγένεια και φιλική συμπεριφορά προς τους πελάτες.
2. Γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση.
3. Επαγγελματισμός και καλή γνώση του μενού.
4. Προσεγμένη εμφάνιση και καθαριότητα προσωπικού.
5. Προσωπική προσοχή και ενδιαφέρον προς τον πελάτη.

Εάν ο μαθητής/η μαθήτρια αναφέρει κάποιον άλλο λόγο ο οποίος απαντά την ερώτηση με ικανοποιητικό τρόπο, τότε να θεωρηθεί σωστό.

ΜΕΡΟΣ Γ: Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες. Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

17) Το στρώσιμο του τραπεζιού, ανάλογα με το μενού που πρόκειται να σερβιρισθεί, αποτελεί ένα από τα κύρια μελήματα των τραπεζοκόμων, πριν από την άφιξη των πελατών. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα.

Εικόνα 1



α) Στην **εικόνα 1** παρουσιάζεται αριθμημένος εξοπλισμός σερβιρίσματος. Για κάθε σειρά φαγητού στα ακόλουθα μενού, να γράψετε ποια μαχαιροπίρουνα θα χρησιμοποιούσατε*.
(6 μονάδες)

* Κάποιοι αριθμοί, στο ίδιο μενού, μπορεί να επαναλαμβάνονται.

Μενού 1

Στρώσιμο

(Να γράψετε μόνο τον αριθμό / τους αριθμούς)

Κονσομέ λαχανικών:	18	0,5 μον.
Κολοκυθοκεφτέδες:	13,17	0,25 + 0,25 μον.
Κοτόπουλο φιλέτο με πατάτες φούρνου & λαχανικά εποχής:	12,9	0,25 + 0,25 μον.
Μπακλαβάς:	13,17	0,25 + 0,25 μον.

Μενού 2

Στρώσιμο

(Να γράψετε μόνο τον αριθμό / τους αριθμούς)

Ψαρόσουπα αβγολέμονο:	10	0,5 μον.
Φλογέρα με φέτα:	13,17	0,25 + 0,25 μον.
Φιλέτο σολομού σωτέ, πουρέ πατάτας & ανάμεικτα λαχανικά:	11,15	0,25 + 0,25 μον.
Πανακότα βανίλιας:	14	0,5 μον.

Μενού 3

Στρώσιμο

((Να γράψετε μόνο τον αριθμό / τους αριθμούς)

Σούπα κολοκύθα βελουτέ:	10	0,5 μον.
Χοιρομέρι με πεπόνι:	13,17	0,25 + 0,25 μον.
Σπαγγέτι καρμπονάρα:	10,12	0,25 + 0,25 μον.
Μηλόπιτα με παγωτό βανίλια:	13,14	0,25 + 0,25 μον.

β) Εκτός από τους αριθμούς **1 έως 5 (εικόνα 1)**, ποια άλλα είδη εξοπλισμού πρέπει να είναι τοποθετημένα στο τραπέζι ως μέρος του βασικού κουβέρ/στρωσίματος, στην περίπτωση που το μενού είναι «**À la carte**»; Να γράψετε μόνο τους αριθμούς.

(2 μονάδες)

7,9,12,16

γ) Σε ένα από τα μενού υπάρχει λάθος στη σειρά παρουσίασης. Να εντοπίσετε και να γράψετε το σφάλμα δικαιολογώντας την απάντησή σας. 1 μον. για τον εντοπισμό και καταγραφή και 1 μον. για την επεξήγηση.

(2 μονάδες)

Στο μενού Νο 3, το χοιρομέρι με πεπόνι έπρεπε να σερβιριστεί πρώτο, καθώς αποτελεί κρύο ορεκτικό. Σύμφωνα με τη σωστή σειρά σερβιρίσματος, τα κρύα πιάτα προηγούνται των ζεστών.

18) Κατά τη διάρκεια ενός επίσημου δείπνου, ένας πελάτης παραγγέλνει σαμπάνια (αφρώδες κρασί) του 2016. Να απαντήσετε στα ακόλουθα ερωτήματα.

Εικόνα 1



α) Να εξηγήσετε τον τρόπο παρουσίασης μίας σαμπάνιας προς έναν πελάτη, αναφέροντας τα πέντε (5) βασικά σημεία της διαδικασίας. (5 μονάδες)

- 1. Μεταφέρουμε προσεκτικά το μπουκάλι στη σαμπανιέρα με πάγο και νερό και το τοποθετούμε κοντά στο τραπέζι του πελάτη.**
- 2. Παρουσιάζουμε το μπουκάλι από τη δεξιά πλευρά του οικοδεσπότη.**
- 3. Χρησιμοποιούμε λευκή πετσέτα, χωρίς να καλύπτουμε την ετικέτα.**
- 4. Δείχνουμε την ετικέτα στον οικοδεσπότη και αναφέρουμε το όνομα του κρασιού.**
- 5. Περιμένουμε την έγκριση του πελάτη πριν προχωρήσουμε.**

β) Κατά το πρώτο στάδιο ανοίγματος της σαμπάνιας ή ενός αφρώδους κρασιού, **ξετυλίγουμε και αφαιρούμε τη συρματοθηλιά**. Να αναφέρετε τα υπόλοιπα τρία (3) στάδια της διαδικασίας ανοίγματος και παρουσίασης. (3 μονάδες)

1. **Κρατάμε την πετσέτα γύρω από τον λαιμό του μπουκαλιού σε γωνία 45°.**
2. **Κρατάμε σταθερά τον φελλό και περιστρέφουμε το μπουκάλι προσεκτικά μέχρι να απελευθερωθεί ο φελλός.**
3. **Σερβίρουμε προσεκτικά τη σαμπάνια ή το αφρώδες κρασί.**

γ) Στην **εικόνα 1** παρατηρούμε ένα μπουκάλι σαμπάνιας του 2016. Πάνω στο μπουκάλι αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η ένδειξη «**Demi Sec**», η οποία σημαίνει «ημίξηρη». Να επεξηγήσετε τις δύο (2) πιο κάτω ορολογίες, οι οποίες αφορούν επίσης στον βαθμό γλυκύτητας μίας σαμπάνιας.

(2 μονάδες)

1. **Brut:** Ξηρή σε γεύση.
2. **Doux:** Πολύ γλυκιά σε γεύση.

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ